

Politica de reclamatii



La Allianz Trade, depunem eforturi permanente să oferim servicii excelente clienților noștri. Cu toate acestea, în anumite situații, e posibil să nu ne putem încadra în standardele înalte ale serviciilor pe care ni le propunem. Dacă ne veți acorda puțin timp pentru a vă exprima nemulțumirea, ne veți spijini nu numai să vă rezolvăm problema cât mai curând posibil, ci și să revizuiți procesele și modul de comunicare pentru a aborda cauza principală a problemei dumneavoastră. Vă mulțumim, că ne-ați acordat timp pentru a vă exprima preocuparea dvs.

Cum să depuneți o plângere

Dacă sunteți nemulțumit de orice aspect al serviciilor noastre, exprimându-vă sesizarea ne va ajuta să ne îmbunătățim procesele. Puteți lua legătura cu noi astfel:



[Accesați formularul de reclamație online aici](#)

La ce să vă așteptați atunci când depuneți o plângere

1. Confirmarea primirii

Odată ce plângerea dvs. a fost primită, vom face tot posibilul să vă răspundem cât mai repede. În cazul în care nu vom reuși să vă rezolvăm problema în termen de o zi lucrătoare, veți primi un e-mail de confirmare. E-mail-ul de confirmare va conține toate informațiile de care aveți nevoie ca să ne adresați orice întrebări pe care le aveți.

2. Actualizarea stadiului și notificarea rezoluției

Unele probleme ar putea necesita coordonarea mai multor părți implicate pentru a răspunde pe deplin întrebărilor dvs. Aceasta procedură poate dura câteva zile pentru a fi procesată corect. Puteți lua legătura cu noi oricând folosind informațiile de contact pe care vi le-am furnizat în e-mailul de confirmare.

3. Răspunsul cererii dvs.

Puteți primi răspunsul la plângerea dvs. prin diferite căi; totuși, obisnuim să răspundem folosind același canal pe care l-ați utilizat dvs.

4. Asigurarea continuă a satisfacției

Ca măsură de control al calității și pentru a vă asigura că îngrijorarea dvs. a fost pe deplin rezolvată, puteți primi un e-mail care vă solicită participarea la un scurt sondaj care vă va oferi posibilitatea de a da feedback cu privire la nivelul serviciilor primite în timpul Procesului de gestionare a reclamației. De asemenea, puteți primi un apel de la unul dintre reprezentanții noștri.